

INFORME **2018**

¿DÓNDE ESTÁN MIS DATOS?

INFORME EJECUTIVO

INVESTIGADORA: CAROLINA BOTERO

ASISTENTE DE INVESTIGACIÓN: DAVID MARTÍN ESPITIA

Fundación Karisma

Fundación
Karisma

Bogotá, Colombia
2018

En un esfuerzo para que todas las personas tengan acceso al conocimiento, Fundación Karisma está trabajando para que sus documentos sean accesibles. Esto quiere decir que su formato incluye metadatos y otros elementos que lo hacen compatible con herramientas como lectores de pantalla o pantallas braille. El propósito del diseño accesible es que todas las personas, incluidas las que tienen algún tipo de discapacidad o dificultad para la lectura y comprensión, puedan acceder a los contenidos. Más información sobre el tema: http://www.documentoaccesible.com/#que-es.

Fundación Karisma hace un especial reconocimiento a otros proyectos similares como *¿Quién defiende tus datos?* de R3D México, *¿Quién defiende tus datos?* de TEDIC Paraguay, *Quem defende seus dados?* de Internet LAB Brasil, *¿Quién defiende tus datos?* de Hiperderecho Perú, *¿Quién defiende tus datos?* de Derechos Digitales Chile, *¿Quién defiende tus datos?* de ADC Digital Argentina y, a otros fuera de la región como *¿Quién defiende tus datos?* de Eticas Foundation España, *Who has your back?* de la Electronic Frontier Foundation y *Ranking Digital Rights* del Open Technology Institute, que han servido como inspiración para este proyecto. Agradecemos también a las personas de las empresas evaluadas que se reunieron con nosotros y que han estado trabajando en mejorar los resultados de su evaluación.

Autora:
Carolina Botero

Investigación:
David Martín Espitia

Revisión:
Juan Diego Castañeda
Amalia Toledo

Coordinación editorial:
Diego Mora Bello

Diseño gráfico:
Daniela Moreno

Diagramación:
Rubén Urriago



TABLA DE CONTENIDOS

SOBRE EL INFORME

¿Dónde están mis datos? es una investigación de Fundación Karisma que desde 2015 se pregunta ¿cómo responden las empresas proveedoras de servicios de internet (PSI) a sus obligaciones en materia de derechos humanos?

Diferentes dimensiones de estas preguntas son el eje del trabajo detrás de ¿Dónde están mis datos? 2018 y se presentan en un formato de guía para que los servicios de las PSI se puedan comparar no solo desde el punto de vista del mercado –mejores precios, mayor cobertura–, sino también desde el punto de vista del respeto y la promoción de derechos humanos. Esperamos que, además, en el proceso las personas puedan usar este informe para analizar y acercar sus intereses, tanto en la dimensión de consumo como la de ciudadanía, al momento de contratar a la empresa que les provee la conexión a la red.

Las empresas que nos prestan servicios por internet, guardan mucha información nuestra. La forma como la protegen importa. Mientras más sepamos de esto, tendremos más información para tomar decisiones y comprender nuestra forma de vida con la tecnología incorporada.

En 2018, el informe se enfoca especialmente en libertad de expresión e intimidad; analiza el compromiso que tienen con la transparencia; si adoptan políticas de inclusión y si asumen de forma responsable la protección de nuestros datos y su seguridad.

El propósito central del informe es poner en evidencia las políticas corporativas de las cuatro empresas con mayor participación en el mercado colombiano: Claro, Telefónica-Movistar, TIGO-Une y ETB, además de otras tres PSI que juegan un importante rol en la conectividad regional: Directv, Telebucaramanga y Emcali. Analizamos la forma como ajustan sus compromisos al marco legal tanto en lo local como en relación con los estándares internacionales, y la forma como promueven, fortalecen o, por el contrario, debilitan el disfrute de los derechos de las personas en este entorno tecnológico.

La evaluación nos permite también identificar buenas prácticas en el respeto de nuestros derechos en el entorno digital y resaltarlas. Esto va más allá de mirar si las políticas

cumplen con las obligaciones legales, para buscar que tengan un compromiso efectivo con desarrollarlas.

Para 2018, podemos confirmar que los resultados del ejercicio dan cuenta de una transformación en el sector: hay más transparencia. Las empresas nos dan más información, lo que nos ha ayudado a identificar vacíos en la forma como el Estado actúa frente a las empresas en la protección de nuestros derechos.

La evaluación usa como marco los estándares internacionales de derechos humanos descritos en documentos de organismos internacionales como las Naciones Unidas (ONU) y la Organización de Estados Americanos (OEA), e incluso iniciativas más amplias como la *Global Network Initiative* (GNI).

Con este documento, Karisma presenta el cuarto informe. Este año no se agregaron nuevos criterios de evaluación, pero sí se ajustó la metodología en algunos puntos para hacerla más exigente. Algunos de los criterios en 2017 otorgaban el punto si se cumplía tan solo con alguno de los supuestos. Así, por ejemplo, en la política de género se consideraban 5 componentes y con el cumplimiento de alguno se otorgaba el punto. En 2018, en cambio, el punto completo solo se obtiene si se acumulan los cinco elementos, de lo contrario, el valor será proporcional a los hallazgos (p.ej. si la empresa en su política de género considera tres de los cinco tópicos, recibirá 0,6 puntos).

Como lo hicimos en 2017, seguimos indagando sobre la existencia explícita de lenguaje incluyente, pero la mantenemos como una bonificación puesto que tiene el propósito de educar e impulsar la discusión sobre la diversidad sexual y de género en el sector de las tecnologías.

Es importante hablar del alcance limitado del informe. Debemos aclarar que los ejes temáticos y los criterios que se usan en ¿Dónde están mis datos? corresponden a los fines misionales de Karisma. Por este motivo, muchos otros temas, aunque importantes, quedarán por fuera.

De otra parte, el informe evalúa los compromisos públicos de los PSI, no sus prácticas o la forma como implementan esos compromisos. Debido a la metodología y objetivos del informe, no nos es posible derivar nada de esto de los resultados del informe y sabemos que es un trabajo que sigue pendiente.

NOTA METODOLÓGICA

La evaluación de ¿Dónde están mis datos? en 2018 se hace a través de cuatro ejes temáticos: compromisos políticos, intimidad, libertad de expresión y seguridad digital. Cada eje temático se analiza a través de criterios determinados que se buscan en la información pública que las empresas evaluadas ofrecen en sus sitios web del país. Con excepción del criterio de implementación del protocolo HTTPS en los sitios web de las empresas, el valor que se asigna a cada criterio se mira a la luz de cuatro indicadores: publicidad, claridad, facilidad y accesibilidad. Otorgamos un punto de bonificación si identificamos el uso de lenguaje inclusivo.

Cuando analizamos la implementación del protocolo HTTPS, tan solo se revisa si existe o no la aplicación predeterminada del mismo para dar o no el puntaje correspondiente. Los puntajes que obtiene cada empresa resultan de la suma de los valores recibidos en los indicadores para cada criterio. El promedio de los valores otorgados en los criterios –aproximados a la unidad– es el valor de cada eje temático. Las pilas representan esos valores. Tienen 4 niveles de carga que representan la evaluación obtenida por cada empresa, en el caso de existir alguna bonificación, se muestra con un símbolo.

La descripción detallada de la metodología se encuentra en el informe completo que puede descargar acá https://karisma.org.co/descargar/donde-estan-mis-datos-2018/



PRINCIPALES HALLAZGOS

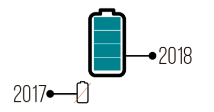
TABLA GENERAL

	Claro	Telefónica	etb	DIRECTV	tigo une	EMCALI	telebucaramanga Somos de aquí
COMPROMISOS POLÍTICOS							
INTIMIDAD							
LIBERTAD DE EXPRESIÓN							
SEGURIDAD DIGITAL							





















Las evaluaciones de ¿Dónde están mis datos? 2018 se llevaron a cabo durante dos períodos separados. Entre mayo y agosto de 2018, realizamos una evaluación preliminar que compartimos con las PSI evaluadas que se interesaron en conocer sus resultados. Después de esta primera experiencia, llevamos a cabo una evaluación final a mediados de octubre, que ajustamos tomando en cuenta los cambios recientes que las empresas nos mostraron o implementaron previo a este período. En términos generales, todas las empresas mejoraron su puntaje en 2018. En los casos en que hubo algún deterioro, se debió sobre todo al hecho de que la evaluación se hizo más estricta y no porque se hubiera deteriorado la posición de la empresa.

Los **principales hallazgos** que encontramos en el 2018 fueron:

Informes de transparencia

- Más de la mitad de las empresas evaluadas publicaron información equivalente a un informe de transparencia[1], lo que consideramos como un avance importante. En 2018 son cinco las empresas que entregan información local equivalente a un informe de transparencia tanto sobre solicitudes de datos personales como de bloqueos y filtrados de contenidos: ETB, Claro, Tigo-UNE, Telefónica-Movistar y Directv. Esta última lo que ofrece son datos de solicitudes internacionales realizadas a su matriz.
- En los informes de ETB, Claro, Tigo-UNE y Telefónica podemos ver que nuestra información privada es solicitada y accedida por diferentes entidades gubernamentales. ETB y Tigo-UNE muestran el número de peticiones de información admitidas y rechazadas en relación con el tipo de datos solicitados. Movistar da cifras más generales de requerimientos frente a las peticiones de datos personales. Claro no da cifras en materia de requerimientos de datos personales, pero es la que ofrece más información sobre los mecanismos de bloqueo legal de contenidos que se usan hoy en día. De una u otra forma, los informes que hacen explican los tipos de datos que se solicitan como datos biográficos, direcciones IP, datos geográficos, etcétera.

Políticas de protección de datos

- La tendencia a ofrecer mejor información que facilite a las personas conocer las políticas de protección de datos de estas empresas se mantiene en 2018. Todas obtuvieron la máxima calificación, porque cuentan con documentos que no solo son públicos y claros, sino también están en formatos que permiten navegarlos y reusarlos.

1 Un informe de transparencia es aquel en donde se comunica al público qué información privada han solicitado y/o han accedido entidades gubernamentales y la forma como se comportan en relación con las solicitudes legales de bloqueos de contenidos

- ETB y Emcali deben trabajar en facilitar el acceso a estos documentos, pues se encuentran a más de dos pasos de ser descubiertos desde la página principal. Se destaca el esfuerzo de Telefónica-Movistar por ir más allá de lo exigido legalmente y construir un micro sitio más amigable que permite conocer directamente y en forma sencilla las políticas de la empresa en este sentido. ETB y Tigo-UNE han centralizado en un sitio la información, lo que también es una forma más intuitiva de conocer las políticas de las empresas.

Solicitud de nuestra información por parte de autoridades

- En 2018, evalúamos el compromiso expreso en informar *siempre* que un tercero, incluido el Estado, solicita información personal de alguien. Aunque esta no es una obligación legal expresa en Colombia, sí es un estándar de derecho internacional, pues los Estados deben respetar el derecho a la defensa y el debido proceso. Es el apoyo de estas empresas el que garantiza su efectivo ejercicio.[2] Ninguna de las empresas evaluadas cumple con este compromiso. A pesar de lo anterior, Directv se compromete a hacerlo *"en la mayoría de los casos",* aunque esta afirmación voluntaria no cumple con el requisito, es sin duda un compromiso que va en el sentido de lo que busca esta evaluación y así fue reconocida.
- En general, las empresas informan que recogen datos y mencionan que cumplirán con las obligaciones legales para responder a requerimientos de información. Sin embargo, sus disposiciones están pensadas esencialmente en el giro de sus negocios y no tanto en la obligación legal de retener datos para suministrar luego al Estado a solicitud, ni para explicar sobre lo que hacen con ellos para fines comerciales y publicitarios. A pesar de las deficiencias, podemos destacar que la descripción que hace Directv en su política de privacidad es la más detallada.
- En cuanto a la retención de datos y acceso por parte del sector público a nuestra información, en 2018 lo que vimos es que las empresas que han desarrollado informes de transparencia locales –ETB, Claro, Telefónica-Movistar y Tigo-UNE– son las que están yendo más allá de su compromiso con la ley de protección de datos para ofrecernos más transparencia en sus actividades. Estas empresas hacen expreso el marco legal que las obliga frente al sector público. Aunque no son explícitas en decir que hacen retención legal y los plazos al listar las normas que aplican, indican las autoridades que hacen uso de ellas, el tipo de información que requieren y el tipo de acciones que se dan (evidenciando que sus datos e infraestructura se usan para interceptación de comunicaciones y solicitud de metadatos).

2 *Principios necesarios y proporcionales, op. cit. (nota 6).*

Políticas de género

- En 2018, cinco de las siete empresas cuentan con una política de compromiso con la igualdad de género que está publicada en su sitio web. En general, el puntaje disminuyó respecto de 2017 debido a que se hizo más estricta la metodología de calificación. Resaltamos que tan solo Emcali y Telebucaramanga no obtienen puntaje relacionado con este punto de la evaluación.

Accesibilidad

- En materia del compromiso con la accesibilidad que permita a más personas conocer la información que ofrecen sobre sus servicios, obtuvieron el puntaje Telfónica-Movistar, Telebucarmanga y Emcali. Destacamos que el puntaje se ha otorgado, principalmente porque implementan software que facilita el acceso a personas con discapacidad.

Bloqueo de contenidos

- Este año ETB, Claro, Telefónica-Movistar y Tigo-UNE publicaron información para explicar las medidas que implementan para bloquear contenidos por orden del Gobierno.
- Todas las empresas informan que los bloqueos que adelantan están relacionados con contenidos de explotación sexual infantil; algunas mencionan órdenes judiciales y bloqueos relacionados con juegos de suerte y azar. Este año nos enteramos que también hay una norma que permite suspensiones geográficas o temporales de internet en casos de emergencia, conmoción o calamidad y prevención.
- De la información que publicaron las empresas en 2018 sobre procedimientos para bloquear cuentas o contenidos, se puede deducir que el procedimiento está especialmente claro en lo relacionado con material de explotación sexual infantil, pero es mucho menos claro respecto de las otras justificaciones mencionadas. A pesar de ello, la evaluación permite establecer que los procedimientos desarrollados por el Estado son insuficientes en la protección de estándares internacionales de derechos humanos como el debido proceso.
- Aunque hay más información sobre el bloqueo de material de explotación infantil, no se encuentran mecanismos de corrección de errores. En lo relacionado con la información sobre cómo se dan los bloqueos por órdenes judiciales o en casos de emergencia, es todavía muy escasa para permitirnos arribar a conclusiones.
- En el caso de los juegos de azar, lo que podemos deducir es que se ha desarrollado un procedimiento a la sombra del que busca controlar el contenido de explotación sexual de menores pero, no hay suficiente información para afirmar si tiene sus fortalezas y debilidades.

- Se debe elogiar que en el informe de transparencia de Telefónica-Movistar, que es el de su matriz, se monitorea si se dan suspensiones geográficas o temporales del servicio. Este informe da cuenta que, en el periodo reportado, esto no ha sucedido en Colombia. La inclusión de esta información es una alerta a la ciudadanía, en la medida en que nos advierte que existe esa otra justificación de bloqueo que forma parte de las facultades legales del Estado para restringir nuestra libertad de expresión. Sin embargo, quedan sin respuestas las siguientes interrogantes: ¿cuál es el procedimiento que se aplica para activar esta medida?, ¿quién es la autoridad que lo ordenaría?, ¿cómo lo haría?
- ETB desarrolla su compromiso con la libertad de expresión, ofreciendo guías sobre comportamientos no permitidos. Además, sus políticas sobre usos aceptables permiten a las personas saber los parámetros de los servicios y, en consecuencia, entender cuándo pueden ser cancelados o suspendidos. En 2018, Tigo-UNE siguió este mismo ejemplo.

Seguridad

- Con excepción de Emcali y Telefónica-Movistar, las demás empresas evaluadas aplican el protocolo HTTPS de manera predeterminada en sus sitios web. Esta es la medida mínima de seguridad digital que se debe adoptar en internet para proteger los datos de las personas que interactúan con sitios web.
- Aunque todavía hay mucho por hacer, Claro, ETB, Tigo-UNE y Telebucaramanga, manifiestan que ven las brechas de seguridad como una amenaza digital. Algunas incluso tienen información sobre formas de mitigarlas, pero en su mayoría se refieren a actos de prevención y no a su compromiso con lo que hacen si la brecha digital sucede.



Claro	SUMA POR CRITERIO		PROMEDIO POR EJE	
	2017	2018	2017	2018
COMPROMISOS POLÍTICOS				
Política de género				
Política de accesibilidad				
Informes de transparencia				
INTIMIDAD				
Políticas de protección de datos				
Informa la obligación legal de retención de datos				
Informa las razones para responder a solicitudes de información de gobierno y personas privadas				
Procedimiento de entrega de datos				
Notificación a las personas de entrega de datos				
LIBERTAD DE EXPRESIÓN				
Procedimientos de bloqueo				
Procedimiento de cancelación				
Guía sobre comportamientos no permitidos				
SEGURIDAD DIGITAL				
Informa de fuga de datos personales y acciones de mitigación				
Uso de protocolo de seguridad (HTTPS) en su sitio web				

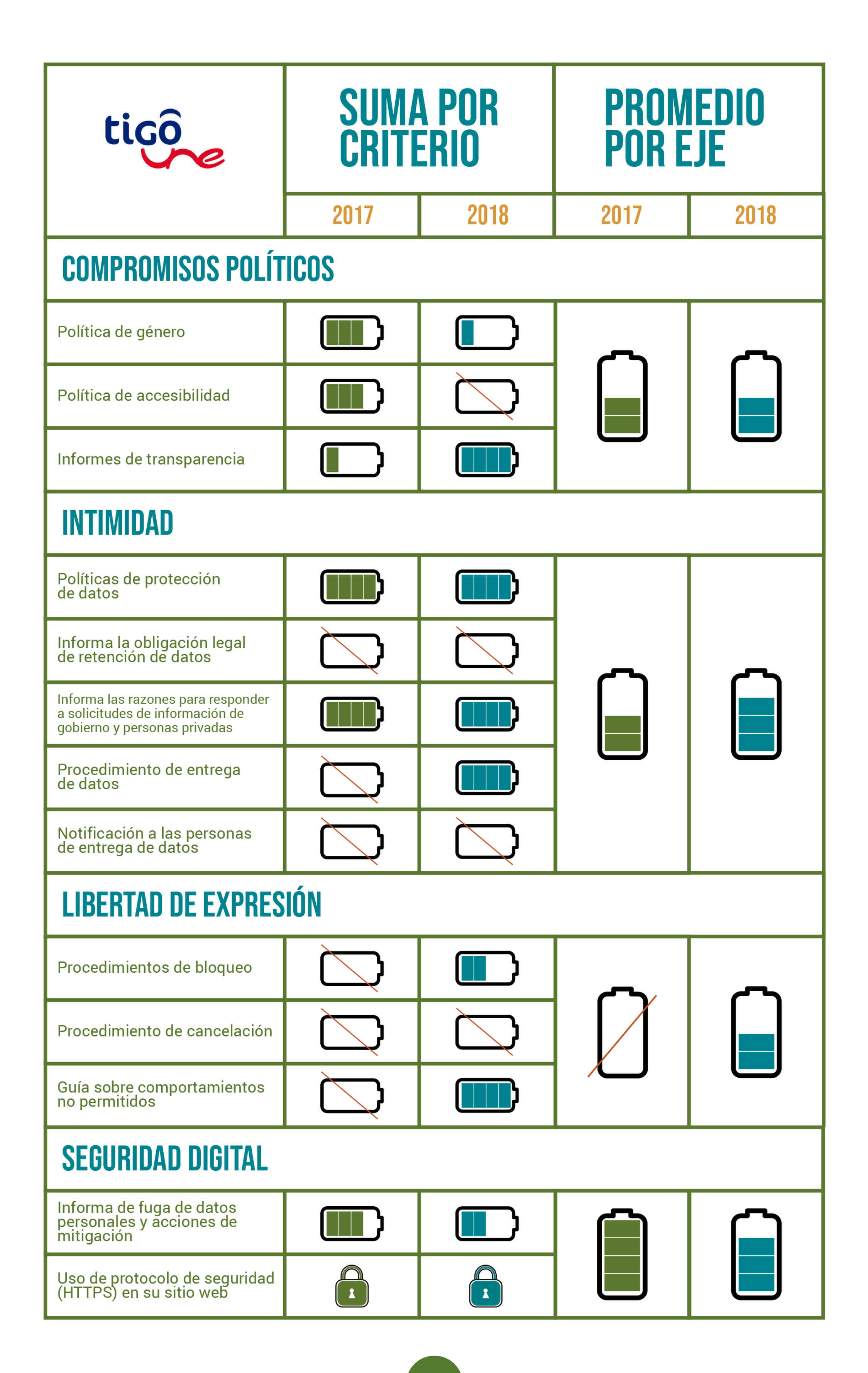
Telefónica	SUMA POR CRITERIO		PROMEDIO POR EJE	
	2017	2018	2017	2018
COMPROMISOS POLÍTICOS				
Política de género				
Política de accesibilidad				
Informes de transparencia				
INTIMIDAD				
Políticas de protección de datos				
Informa la obligación legal de retención de datos				
Informa las razones para responder a solicitudes de información de gobierno y personas privadas				
Procedimiento de entrega de datos				
Notificación a las personas de entrega de datos				
LIBERTAD DE EXPRESIÓN				
Procedimientos de bloqueo				
Procedimiento de cancelación				
Guía sobre comportamientos no permitidos				
SEGURIDAD DIGITAL				
Informa de fuga de datos personales y acciones de mitigación				
Uso de protocolo de seguridad (HTTPS) en su sitio web				

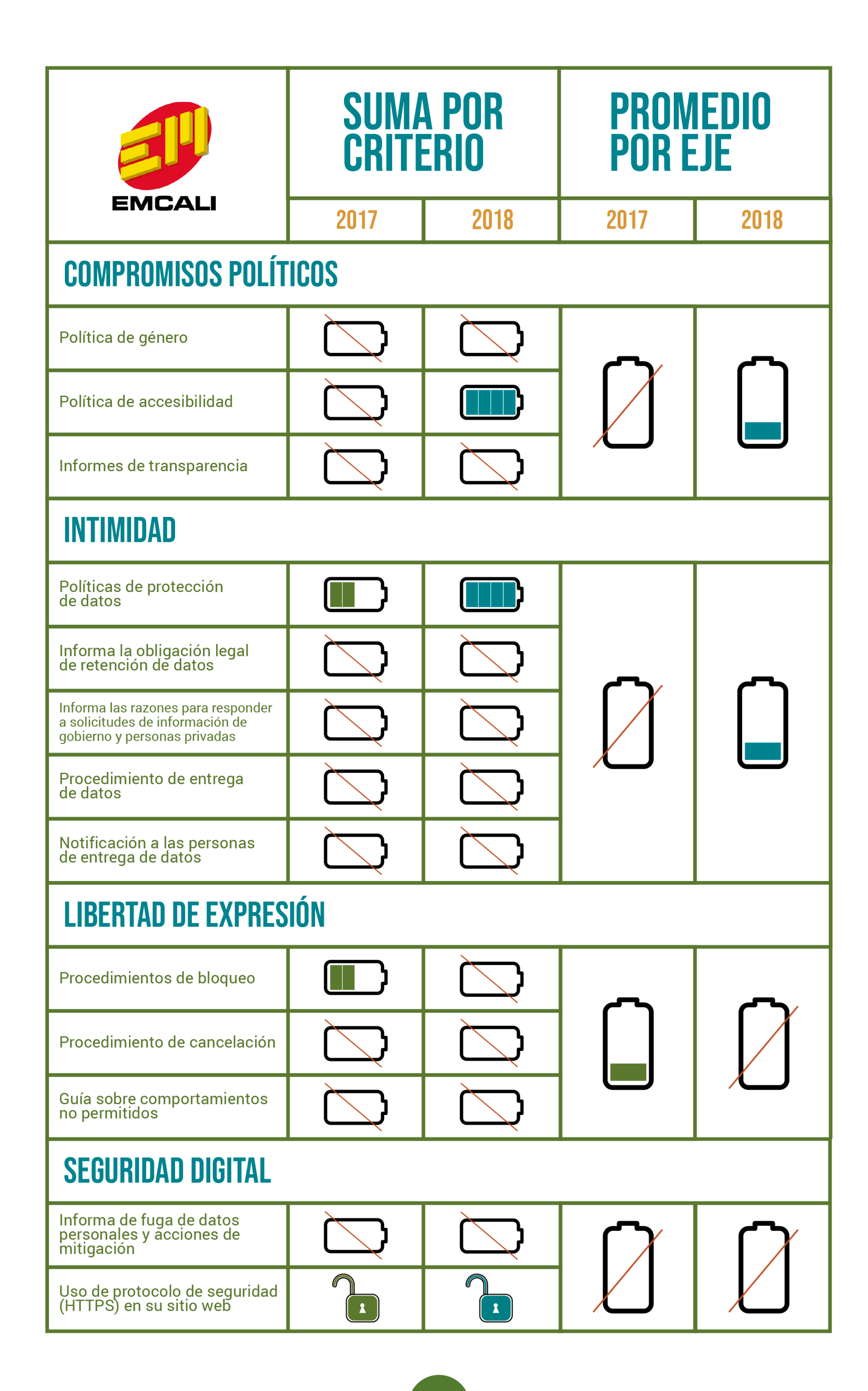


etb	SUMA POR CRITERIO		PROMEDIO POR EJE	
	2017	2018	2017	2018
COMPROMISOS POLÍTICOS				
Política de género				
Política de accesibilidad				
Informes de transparencia				
INTIMIDAD				
Políticas de protección de datos				
Informa la obligación legal de retención de datos				
Informa las razones para responder a solicitudes de información de gobierno y personas privadas				
Procedimiento de entrega de datos				
Notificación a las personas de entrega de datos				
LIBERTAD DE EXPRESIÓN				
Procedimientos de bloqueo				
Procedimiento de cancelación				
Guía sobre comportamientos no permitidos				
SEGURIDAD DIGITAL				
Informa de fuga de datos personales y acciones de mitigación				
Uso de protocolo de seguridad (HTTPS) en su sitio web				

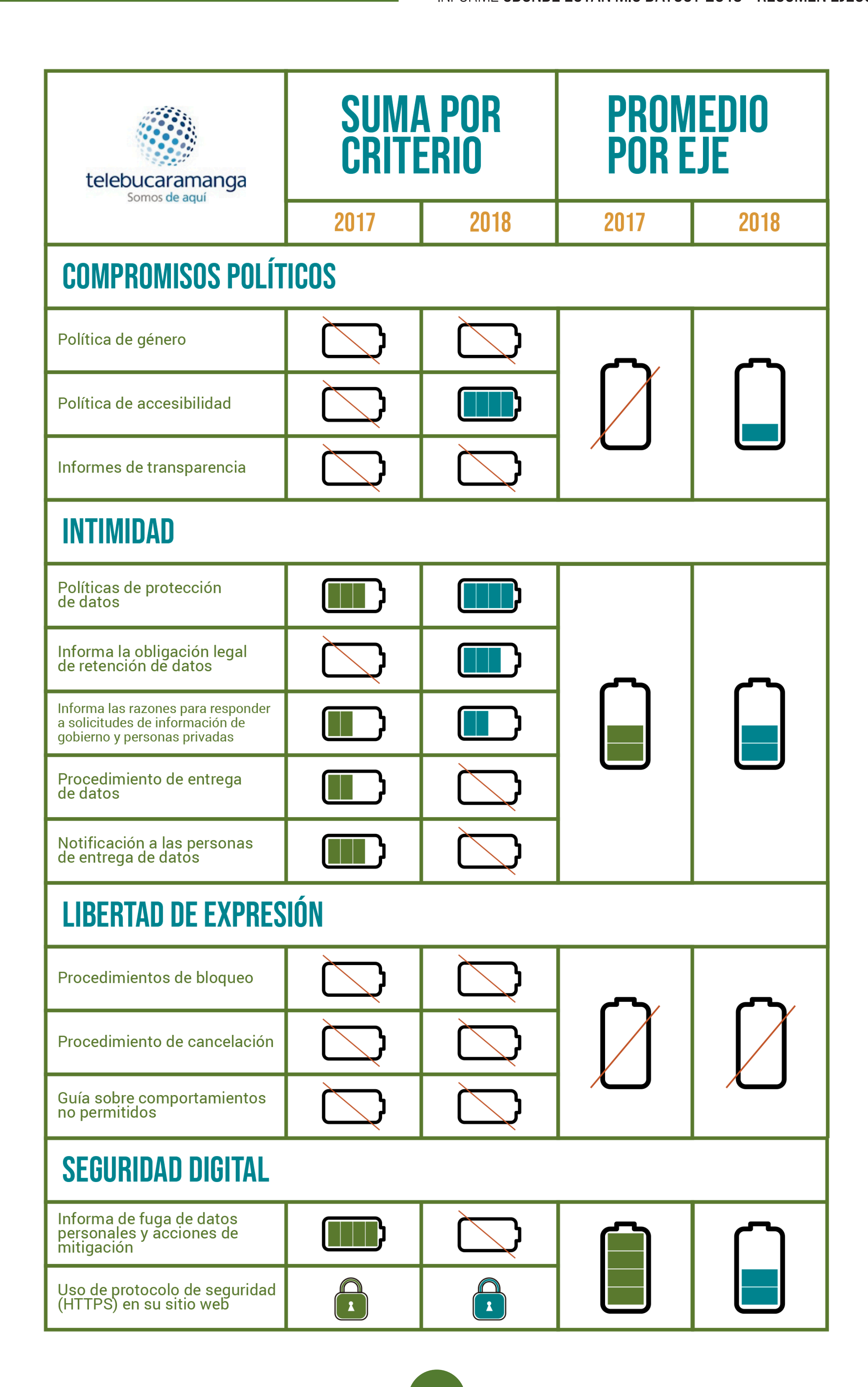


DIRECTV	SUMA POR CRITERIO 2017	SUMA POR CRITERIO 2018	PROMEDIO POR EJE 2017	PROMEDIO POR EJE 2018
COMPROMISOS POLÍTICOS				
Política de género				
Política de accesibilidad				
Informes de transparencia				
INTIMIDAD				
Políticas de protección de datos				
Informa la obligación legal de retención de datos				
Informa las razones para responder a solicitudes de información de gobierno y personas privadas				
Procedimiento de entrega de datos				
Notificación a las personas de entrega de datos				
LIBERTAD DE EXPRESIÓN				
Procedimientos de bloqueo				
Procedimiento de cancelación				
Guía sobre comportamientos no permitidos				
SEGURIDAD DIGITAL				
Informa de fuga de datos personales y acciones de mitigación				
Uso de protocolo de seguridad (HTTPS) en su sitio web				


tigo une
SUMA POR CRITERIO
PROMEDIO POR EJE
2017
2018
2017
2018
COMPROMISOS POLÍTICOS
Política de género
Política de accesibilidad
Informes de transparencia
INTIMIDAD
Políticas de protección de datos
Informa la obligación legal de retención de datos
Informa las razones para responder a solicitudes de información de gobierno y personas privadas
Procedimiento de entrega de datos
Notificación a las personas de entrega de datos
LIBERTAD DE EXPRESIÓN
Procedimientos de bloqueo
Procedimiento de cancelación
Guía sobre comportamientos no permitidos
SEGURIDAD DIGITAL
Informa de fuga de datos personales y acciones de mitigación
Uso de protocolo de seguridad (HTTPS) en su sitio web



EMCALI	SUMA POR CRITERIO		PROMEDIO POR EJE	
	2017	2018	2017	2018
COMPROMISOS POLÍTICOS				
Política de género				
Política de accesibilidad				
Informes de transparencia				
INTIMIDAD				
Políticas de protección de datos				
Informa la obligación legal de retención de datos				
Informa las razones para responder a solicitudes de información de gobierno y personas privadas				
Procedimiento de entrega de datos				
Notificación a las personas de entrega de datos				
LIBERTAD DE EXPRESIÓN				
Procedimientos de bloqueo				
Procedimiento de cancelación				
Guía sobre comportamientos no permitidos				
SEGURIDAD DIGITAL				
Informa de fuga de datos personales y acciones de mitigación				
Uso de protocolo de seguridad (HTTPS) en su sitio web				



	SUMA POR CRITERIO		PROMEDIO POR EJE	
	2017	2018	2017	2018
COMPROMISOS POLÍTICOS				
Política de género				
Política de accesibilidad				
Informes de transparencia				
INTIMIDAD				
Políticas de protección de datos				
Informa la obligación legal de retención de datos				
Informa las razones para responder a solicitudes de información de gobierno y personas privadas				
Procedimiento de entrega de datos				
Notificación a las personas de entrega de datos				
LIBERTAD DE EXPRESIÓN				
Procedimientos de bloqueo				
Procedimiento de cancelación				
Guía sobre comportamientos no permitidos				
SEGURIDAD DIGITAL				
Informa de fuga de datos personales y acciones de mitigación				
Uso de protocolo de seguridad (HTTPS) en su sitio web				

LOS RESULTADOS COMPARADOS DE 2018

Con los datos que presentamos en este documento, podemos afirmar que las políticas de las empresas que proveen servicios de conexión a internet han mejorado en Colombia. También se debe reconocer que ha aumentado el interés de estas instituciones por mejorar sus prácticas y tener un diálogo más abierto con organizaciones como Karisma.

Si esta investigación tuvo como motor inicial conseguir que las empresas colombianas se alinearan con la buena práctica internacional de publicar informes de transparencia, esta cuarta versión de ¿Dónde están mis datos? puede afirmar el éxito de este objetivo. Esto nos impone un nuevo reto. Seguramente a partir de 2019, trabajaremos para mejorar el tipo de información que se nos suministra, de modo que, estos datos sirvan para propósitos de control ciudadano, especialmente para hacer seguimiento y control a la facultad del Estado de pedir información de las personas.

Si las empresas ofrecen más y mejor información sobre sus propias políticas para proteger y respetar los derechos a la libertad de expresión y a la intimidad, y nos dan más datos sobre cómo deben cumplir frente a las regulaciones, se mejoran nuestras garantías en el ejercicio de estos derechos y se fortalece nuestra capacidad para exigir efectividad. Todavía se puede mejorar, pero el camino recorrido es importante.

I. TRANSPARENCIA

Alrededor del mundo las empresas que ofrecen servicios de internet han estado implementando informes de transparencia, con el fin de entregar a las personas información sobre la forma como cumplen con las normas legales de suministro de datos por requerimiento de las autoridades. Esta información es muy importante para que la sociedad civil pueda hacer un control independiente de las actuaciones del Estado y para evitar que entren en conflicto con estándares internacionales de derechos humanos.

De las siete empresas evaluadas, cuatro forman parte de multinacionales. Tres de las matrices de esas multinacionales, Millicom (Tigo-UNE), AT&T (Directv) y Telefónica (Telefónica-Movistar) publican informes de transparencia. América Móvil (Claro) aún no lo hace. La buena práctica global, se puede decir que ha llegado a Colombia, al menos en el sector de las telecomunicaciones.

Este es el aspecto que más ha cambiado desde que se comenzó esta investigación. Hoy cinco de las siete empresas lo hacen.

ETB, por dos años consecutivos, ha publicado informes de transparencia. El primer reconocimiento que debemos hacer es el hecho de que es una empresa nacional que no tiene vínculos internacionales, por tanto, no tiene ejemplos de sus matrices como podría decirse de otros casos.

Las cinco empresas que publicaron informes de transparencia o información equivalente, obtuvieron en 2018 la totalidad del puntaje al cumplir con el criterio de evaluación.

Sobre las políticas de igualdad de género, las cinco empresas más grandes las contemplan de una u otra forma, siendo Telefónica la mejor calificada.

En relación con las políticas de accesibilidad, Telefónica, Emcali y Telebucaramanga se llevaron los 4 puntos porque facilitan la accesibilidad de su información a las personas con discapacidad en forma efectiva. Telefónica está facilitando el software que MinTiC ha adquirido para que cualquier persona en Colombia con discapacidad visual pueda acceder a sitios y materiales digitales. Emcali y Telebucaramanga disponen también de un aplicativo en su portal con el que las personas con discapacidad pueden usar y conocer la información allí disponible. Si bien estas no son políticas en concreto, puede que incluso sea mejor, pues, proveen la herramienta para hacer efectiva la accesibilidad.

En Karisma creemos que implementar políticas corporativas en estos temas incrementa las posibilidades de que la tecnología sea un factor de desarrollo y que sirva de herramienta para favorecer el ejercicio de derechos humanos en ambientes diversos.

Por segundo año consecutivo, Karisma propone dar bonificación a las empresas que intenten adoptar en sus políticas lenguaje incluyente. Sabemos que no es un tema fácil y tampoco suele ser bien recibido. Si bien reconocemos que usar lenguaje inclusivo es un proceso complejo y lleno de dificultades, es un esfuerzo que invitamos a las empresas a hacer y premiamos. Sabemos que se puede hacer. La diversidad exige que intentemos identificar formas de lograr el efecto incluyente, incluso en el lenguaje. Esperamos que este sea un incentivo para intentar un ensayo de este tipo. Este año la bonificación únicamente se la ha llevado Telefónica.

II. INTIMIDAD

Destacamos que este año las siete empresas evaluadas cuentan con políticas de protección de datos y privacidad mucho más amigables y comprensibles para cualquier persona. Algunas empresas incluso han desarrollado espacios autónomos que facilitan la experiencia de uso y facilitan el acceso a la información. Mención especial en este sentido merece Telefónica-Movistar.

Asimismo, resaltamos cómo encontrar estos documentos cada vez es más sencillo. Hoy la mayoría de las empresas nos permiten encontrar estos documentos en dos pasos. La oportunidad más importante para mejorar este aspecto la tienen ETB y Emcali, que tuvieron una calificación más baja en este criterio de evaluación concreto –aunque por la metodología de aproximación a la unidad no les afectó el promedio del eje temático–, puesto que se requieren más de dos pasos para descubrir el documento, haciendo que no sea fácil encontrarlo.

Que las empresas expliquen mejor la forma como cumplen tanto con sus obligaciones legales de retención de datos como de entrega de los mismos y, en general, que describan la forma como guardan estos datos y los gestionan, permite a las personas dimensionar mejor las actividades y los riesgos que entrañan. En 2018, la mejora fue significativa respecto de la obligación legal, en especial, asociada con los informes de transparencia, puesto que, en su mayoría estos documentos incluyen el marco legal y el tipo de datos que se retienen. También de estos informes se deducen las razones de las solicitudes y se establecen las autoridades que los hacen. Sin embargo, aún hay espacio para dar más y mejor información.

En cuanto a la publicación del procedimiento para entrega de nuestra información a petición de parte, la información suministrada en los informes de transparencia le sirvieron a Claro y a Telefónica-Movistar para ganar algo de puntos. Sin embargo, la mejor evaluación se la llevaron ETB y Tigo-UNE, empresas que hicieron esfuerzos expresos por publicar sus procedimientos, la primera en función de la interceptación de comunicaciones y la segunda en relación con la entrega de metadatos.

Finalmente, conseguir que las empresas se comprometan a notificar a las personas siempre que alguien solicite información sobre ellas es muy importante en la defensa de la intimidad. Para garantizar el debido proceso y el derecho a la defensa en casos de vigilancia de las comunicaciones, la persona que está siendo sujeta a vigilancia debe ser notificada de la decisión. Para evitar abusos en los requerimientos de información personal, también debe informarse a la persona titular de los datos entregados. Esto le permite a la persona afectada defenderse o buscar otra solución.

Esta disposición no es expresa en Colombia, pero tampoco hay una norma que diga que no puede hacerse. En cambio, de acuerdo con los estándares internacionales de dere-

chos humanos, la notificación es la regla, tanto así que la demora en realizar esta notificación debe ser excepcional y justificada.[3] Aunque es una obligación del Estado, las empresas proveedoras pueden hacerlo por voluntad o a petición, precisamente, como un compromiso con la defensa del derecho a la intimidad de quienes confían en ellas sus datos.

III. LIBERTAD DE EXPRESIÓN

La libertad de expresión supone que las personas puedan informar e informarse libremente. Esta libertad se limita cuando el Estado obliga a los PSI a bloquear contenidos, Por eso hacer seguimiento y control a la forma como se desarrollan e implementan estas facultades busca asegurarnos que se incorporen las necesarias garantías.

En 2018, pudimos establecer que el Estado no está cumpliendo con estándares internacionales que lo obligan, pues toda limitación a la libertad de expresión –como lo es una disposición de bloqueo de cualquier tipo que impone a las empresas que nos proveen servicios de internet– sea necesaria, legal y proporcional. Las empresas están bloqueando contenidos no solo en desarrollo de su obligación de protección a niños, niñas y adolescentes[4] –para evitar que se distribuya contenido sexual que les involucre–, sino también por órdenes judiciales, por apuestas ilegales[5] y estarían obligadas a hacer suspensiones geográficas o temporales del servicio en casos de emergencia, conmoción o calamidad y prevención. Algunas de estas empresas ofrecen información sobre los procedimientos que usan en el caso de contenidos de explotación sexual de menores, pero en los demás casos no existe información suficiente sobre los procedimientos. Hasta donde ha podido llegar nuestra investigación, podríamos afirmar que no se cumple con la garantía del debido proceso, ya que que en ningún caso es posible denunciar o corregir errores en los bloqueos, por ejemplo.

En 2018, la información suministrada en relación con el procedimiento que siguen para los bloqueos significó el máximo puntaje para Claro, ETB y Telefónica-Movistar.

En relación con procedimientos de cancelación, la única que obtiene puntaje este año, es ETB. Sobre comportamientos no permitidos, ETB comparte este año el mayor puntaje con Tigo-UNE.

---

3 De acuerdo a los Principios necesarios y proporcionales, la demora en notificar se justifica cuando se pone en peligro la finalidad para la que se autoriza la vigilancia, peligra una vida humana, o porque la propia autoridad judicial así lo define. Véase el Principio No. 8, disponible en https://necessaryandproportionate.org/es/necesarios-proporcionados.

4 *Véase* la Ley 679 de 3 de agosto de 2001 y el Decreto 1524 de 23 de julio de 2002.

5 *Véase* por ejemplo el artículo “Durante la versión 32 de Andicom el ministro Luna habló sobre la polémica frente a la operación de la compañía” en el Diario La República que cita al entonces Ministro TIC David Luna en agosto 2017 https://www.larepublica.co/economia/david-luna-anuncio-que-el-ministerio-tic-no-bloqueara-plataformas-como-uber-2539657

IV. SEGURIDAD DIGITAL

Creemos que las empresas proveedoras de internet tienen obligaciones de también implementar medidas o herramientas de seguridad digital, además de reconocer que no hay seguridad perfecta y, por tanto, informar sobre la forma como mitigan las brechas de seguridad que se pueden presentar. Se trata de trabajar en la construcción de confianza.

Adicionalmente, si bien en Colombia la *Ley de protección de datos* prevé que las empresas informen de fugas de datos, no se trata de una obligación muy detallada. Esto seguramente cambiará en un futuro cercano. La nueva *Directiva europea de protección de datos* (GDPR, por sus siglas en inglés) o las políticas que están desarrollando el Ministerio de las TIC y la Comisión de Regulación de Comunicaciones tienen previsiones más detalladas al respecto. Además, las empresas están entendiendo que la construcción de confianza con las personas pasa por ampliar sus compromisos de transparencia y seguridad digital.

En 2018, se evalúa por segunda vez ese eje temático y la evolución es muy positiva. Tigo-UNE es la empresa que más y mejor información da sobre brechas de seguridad. En relación con la implementación del protocolo seguro de transmisión de datos HTTPS, todas las empresas lo implementan como predeterminado, menos Telefónica-Movistar y Emcali. Directv arroja en el test que realizamos que lo hace, pero encontramos que los documentos utilizados para la investigación no lo incluía. Esta es una de esas raras excepciones en las que la evaluación de los compromisos nos hace ver fallas en la práctica o implementación del mismo por la empresa, de modo que, castigamos el puntaje.

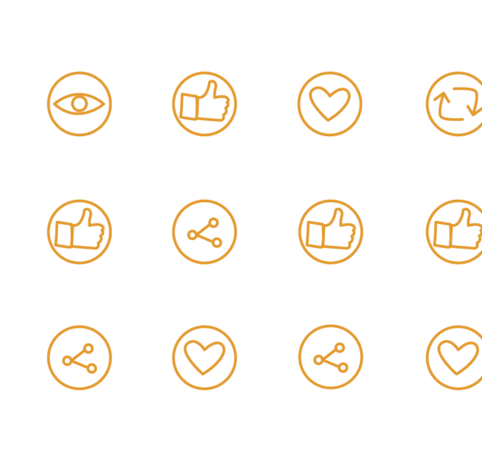
El informe ¿Dónde están mis datos? 2018 es la cuarta publicación que realiza la Fundación Karisma de esta serie.

Esta investigación busca impulsar que las empresas proveedoras de internet ofrezcan más información a quienes usan sus servicios y mejorar así nuestra capacidad para hacer efectivos nuestros derechos.

Para conocer y descargar el texto completo de este año visita https://karisma.org.co/donde-estan-mis-datos-2018/.

Para descargar el informe ejecutivo visite https://karisma.org.co/descargar/informe-ejecutivo-donde-estan-mis-datos-2018/

Puedes conocer los informes anteriores en https://karisma.org.co/DEMD/











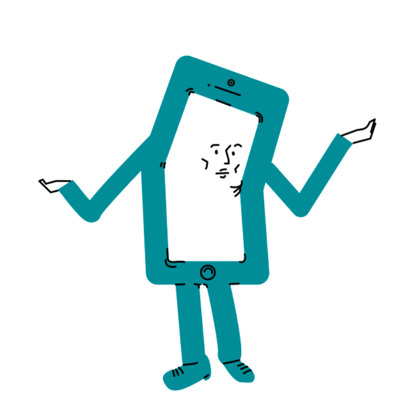


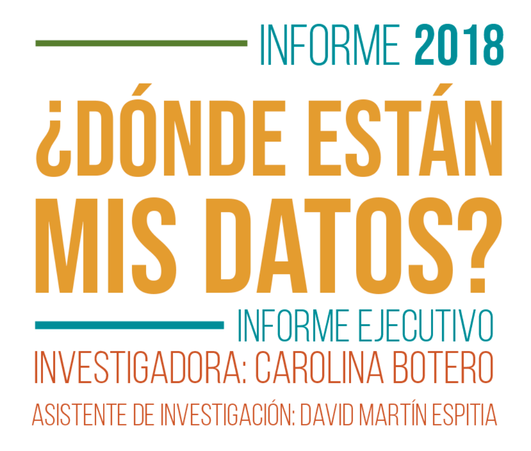















karisma.org.co

Twitter: **@Karisma**

Facebook: **@fundacionkarismaa**

Con el apoyo de:



